

La lettre réseau du 4 janvier 2016 précise la nouvelle trajectoire de mutualisation au sein du réseau. Un nouveau schéma de mutualisation bien jalonné par la Caisse Nationale et qui comporte de nombreux points positifs. Néanmoins, pour l'ADCAM, quelques interrogations subsistent. C'est tout l'objet de la présente contribution.

### ***Un schéma national attendu et bien jalonné***

Le cadre général proposé constitue une clarification utile que tient à saluer l'ADCAM qu'il s'agisse du périmètre des processus à mutualiser au niveau national et régional ou des principes généraux de mutualisation et des modalités de pilotage et d'accompagnement.

La réaffirmation de l'opportunité du maillage départemental, pour densifier les missions à forte valeur ajoutée en proximité de nos publics et de nos partenaires, fait également consensus auprès de l'ensemble des adhérents de notre association.

Autre point positif, la livraison de cahiers des charges qui fixent des « règles du jeu » communes pour l'intégration des processus dans la logique de travail en réseau.

La prise en compte de critères de productivité, conjugués à des critères de qualité de service et de fiabilité, constitue un atout supplémentaire de réussite de la démarche engagée.

Par ailleurs, le choix de ne pas privilégier une concentration trop forte des activités nous semble un gage d'efficacité et de succès dans l'accompagnement des ressources humaines.

Enfin, la démarche proposée conjugue un cadrage national clair et cohérent pour le réseau tout en préservant l'initiative en région tant sur les modalités que sur la forme des mutualisations en région.

Il n'en reste pas moins vrai que ce nouveau schéma national de mutualisation va impacter près de 15 % des salariés des CPAM. Il modifie sensiblement l'économie générale de réseau et le rôle ainsi que les missions des Directeurs.

C'est dans ce contexte que l'ADCAM souhaite alerter la Caisse nationale sur plusieurs points sensibles.

### ***Mais des interrogations subsistent sur quelques points sensibles ....***

Le premier porte sur l'articulation entre l'attribution des pôles nationaux et l'élaboration de schémas régionaux de mutualisation. La première phase doit être bouclée le 31 mars 2016, la seconde pour le 31 mai 2016.

Dans la mesure où les périmètres d'activités et les modalités de pilotage ne sont pas de même nature, on peut comprendre que ces 2 phases soient dissociées. Pour autant, pour les organismes, il paraît difficile de ne pas tenir compte des pôles nationaux dans les arbitrages à réaliser en région. Les CPAM retenues comme pôles nationaux devront, en effet, fortement investir dans la mise en œuvre du projet. D'autant qu'un autofinancement partiel est requis et qu'il peut être de surcroît abondé par le redéploiement de personnels internes suite à un nouveau transfert d'activités vers d'autres organismes.

C'est pourquoi l'ADCAM souhaite que l'affichage des choix de la Caisse Nationale dans l'attribution des pôles nationaux soit effectivement réalisé le 31 mars 2016. A défaut, il conviendra de différer la date fixée pour finaliser les schémas régionaux. Tout cela pour éviter des crispations inutiles en région ou la multiplication des scénarios.

Une autre réserve concerne certaines exigences des cahiers des charges. A titre d'illustration, le niveau de productivité attendue des plateformes de service (11 appels/heure) apparaît ambitieux alors même que le temps d'appel ne cesse de croître sous l'effet conjugué de la sécurisation des tiers appelants et des promotions de type « offre rebond ». Autre exemple, en matière de la gestion de la paye pour laquelle le niveau d'exigence est élevé en palier 2 compte tenu de la multiplicité des accords locaux.

Enfin, sur un plan plus technique, certaines thématiques de mutualisation ne sont pas couvertes par des outils utiles au diagnostic de performance comme c'est le cas pour la gestion des oppositions ou les plateformes employeurs. Il va falloir faire preuve d'imagination. Par ailleurs, il est surprenant que certains processus comme les pensions d'invalidité, les rentes AT ne comportent pas de dimensionnement cible maximum, ce qui est le cas pour la totalité des autres processus éligibles à l'attribution des pôles nationaux.

*En résumé, l'ADCAM souhaite engager un échange avec la Caisse Nationale, dans les meilleurs délais afin :*

- *d'envisager de différer la date de finalisation des schémas régionaux dès lors qu'un glissement de calendrier serait observé pour l'attribution des pôles nationaux ;*
- *de reconsidérer le niveau d'exigence sur quelques processus ;*
- *de clarifier l'organisation cible de certains processus.*

*Un rendez-vous est prévu sur ce sujet avec Eric Le Boulaire le mardi 1<sup>er</sup> mars 2016 à 17 heures.*

*Nous ne manquerons pas de vous informer des suites de cet entretien...*